

Aplikasi konseling *online* pada masa pandemi Covid-19: *systematic literature review*

Ribut Purwaningrum^{1*)}, Asrowi², Agus Tri Susilo³, & Citra Tectona Suryawati⁴
¹²³Universitas Sebelas Maret

*)Alamat Korespondensi: Jl. Ir. Sutami No. 36A, Surakarta, 57126; Indonesia; Email:
naning_purwaningrum@staff.uns.ac.id

Article History:

Received: 14/07/2021;
Revised: 23/10/2021;
Accepted: 23/10/2021;
Published: 31/10/2021.

How to cite:

Purwaningrum, Asrowi, Susilo, & Tectona. (2021). Aplikasi konseling *online* pada masa pandemi COVID-19: *Systematic Literature Review*. *Terapeutik: Jurnal Bimbingan & Konseling*, 5(2), pp. 185–198. DOI: 10.26539/terapeutik.52705



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. © 2021, Purwaningrum, Asrowi, Susilo, & Tectona(s).

Abstrak: Di berbagai daerah, konseling *online* merupakan hal yang penuh tantangan, meskipun sangat dibutuhkan di masa pandemi. Studi bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pelaksanaan konseling *online*. Terdapat tujuh pertanyaan penelitian, yaitu: 1) Bagaimana konseling *online* selama pandemi COVID-19, 2) Siapa saja pihak yang membutuhkan konseling *online*, 3) Bagaimana model konseling *online* yang dibutuhkan, 4) Kesulitan yang ditemukan pada saat menerapkan intervensi konseling *online* di masa pandemi, 5) Bagaimana kualitas *helper* yang dibutuhkan untuk bisa melakukan konseling *online* di masa pandemi, 6) Bagaimana tingkat keberhasilan layanan, & 7) Upaya apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan keterampilan *helper* dalam melakukan konseling *online*. Studi ini menelaah dua puluh sembilan literatur yang berasal dari Indonesia & luar. Rekomendasi penelitian SLR lanjutan dengan spesifikasi yang berbeda, penelitian kualitatif tentang pandangan konselor untuk menyelenggarakan konseling *online*, penelitian pengembangan untuk menyusun panduan konseling *online*, & penelitian kuantitatif eksperimental untuk melatih model konseling *online* pada penyelenggara layanan konseling.

Kata Kunci: Konseling *online*, Systematic Literature Review

Abstract: While online counseling is urgently needed, its implementation is still challenging. This study reviewed a number of relevant works to provide a depiction related to the implementation of online counseling. Seven research questions concerning online counseling were addressed. They deal with 1) how online counseling is carried out during the Covid-19 pandemic, 2) individuals who need online counseling intervention, 3) the required online counseling model during the Covid-19 pandemic, 4) difficulties in implementing the online counseling service, 5) The helper's quality requirement to conduct online counseling service, 6) The success rate, and 7) possible efforts to improve helpers' skill in conducting online counseling. To this end, twenty-nine relevant works from Indonesian and non-Indonesian contexts were reviewed. Some recommendations for future study are made, including systematic literature review with different specifications, qualitative study on counselors' view of online counseling, research and development of online counseling service guide, and experimental study to train counseling service providers to conduct the online counseling model.

Keywords: Online Counseling, Systematic Literature Review

Pendahuluan

Pandemi Covid-19 sudah berlangsung kurang lebih 18 bulan di seluruh belahan dunia. Masing-masing Negara memiliki upayanya sendiri untuk penanganan *Novel-Coronavirus 19* yang juga telah bermutasi menjadi berbagai versi. Beberapa upaya yang dilakukan diantaranya diterapkannya pendidikan jarak jauh, penutupan akses di berbagai daerah, pelarangan aktivitas yang menimbulkan kerumunan, & berubahnya arah kehidupan masyarakat menjadi berbasis teknologi. Dampak pandemi-pun dirasakan pada berbagai aspek. Beberapa dampak positif pandemi bermunculan, seperti meningkatnya penggunaan teknologi dalam kesehatan (Goh & Sandars, 2020; Ting, et.al., 2020), berkurangnya kemacetan di jalan, menurunnya tingkat kecelakaan, minimalisasi polusi udara, diikuti dengan meningkatkan kesehatan lingkungan serta aksi sosial untuk saling mendukung (Ashish, et.al., 2020). Seiring dengan dampak positif, dampak negatif-pun tetap muncul & dirasakan, bahkan lebih banyak dibahas. Beberapa dampak negatif adalah munculnya ketidakteraturan & kerusakan pada sektor sosial, politik, psikologis,

pendidikan, pertanian, kualitas kesehatan, & ekonomi (Akat & Karatas, 2020; Barichello, 2020; Sheri&, et.al., 2020; Bostan, et.al., 2021; Engzell, Frey, & Verhagen, 2021; Neto, et.al., 2021).

Khusus pada ranah psikologi, pandemi COVID-19 memiliki efek yang cukup besar pada berbagai lapisan masyarakat. Bahkan dampak psikologis tersebut dirasakan sejak usia dini hingga usia lanjut. Lebih khusus, berbagai profesi juga merasakan dampak pandemi yang tidak kunjung berakhir & belum ditemukan solusi ter-tepatnya. Dijelaskan bahwa dalam kondisi normal, *mental illness* bisa menjangkiti siapapun, apalagi pada saat pandemi COVID-19. Lebih jauh, dikatakan bahwa kondisi cemas berlebihan & depresi berkepanjangan bisa menjangkiti mereka yang tidak memiliki kesehatan mental memadai sebelumnya (Cullen, Gullati, & Kelly, 2020).

Menilik pada kondisi tersebut, beberapa intervensi perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kesehatan mental sekaligus sebagai dukungan psikologis pada masyarakat. Tingkatan masyarakat yang hendaknya mendapatkan intervensi psikologis adalah: 1) masyarakat yang bekerja di dunia kesehatan & bersentuhan langsung dengan COVID-19, 2) masyarakat umum yang terjangkit COVID-19, mengalami kehilangan akibat COVID-19, terdampak psikologis karena a&ya pembatasan sosial berkepanjangan, & 3) masyarakat umum yang telah memiliki gangguan psikologis sebelumnya & terdampak a&ya pandemi COVID-19. Intervensi yang dilakukan diharapkan bisa dilakukan dengan menggunakan perantara teknologi (Inchausti, et. al., 2020; Bierbooms, et. al., 2020).

Dari beberapa intervensi peningkatkan kesehatan mental selama pandemi adalah konseling *online*. Konseling *online* merupakan upaya pemberian bantuan yang dilakukan oleh terapis atau konselor kepada klien yang berada pada ruang yang berbeda sehingga membutuhkan bantuan teknologi dalam prosesnya. Konseling *online* dapat berupa konseling umum, konseling karier, konseling pastoral, & jenis konseling lainnya. Beberapa istilah digunakan oleh berbagai ahli untuk menyebutkan konseling *online* seperti *distance counseling* & *telecounseling*.

Studi ini bertujuan untuk melakukan telaah kajian pustaka tentang aplikasi konseling *online* pada masa pandemi COVID-19. Sebagai salah satu intervensi yang marak diperlukan, penting rasanya untuk menemukan kajian teoritik berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas tentang konseling *online*. Adapun studi ini dibatasi pada penemuan literatur tentang pelaksanaan konseling *online* pada individu normal bermasalah di berbagai setting. Literatur yang digunakan berasal dari berbagai negara dengan asumsi bahwa seluruh negara saat ini se&g berupaya untuk mengatasi permasalahan pandemi dari sisi psikologis.

Studi ini berfokus untuk menemukan inferensi terkait: 1) Bagaimana konseling *online* dilakukan selama pandemi COVID-19, 2) Siapa saja pihak yang membutuhkan bantuan dengan menggunakan intervensi konseling *online*, 3) Bagaimana model konseling *online* yang dibutuhkan semasa pandemi COVID-19, 4) Kesulitan apa yang ditemukan pada saat menerapkan intervensi konseling *online* di masa pandemi, 5) Bagaimana kualitas *helper* yang dibutuhkan untuk bisa melakukan konseling *online* di masa pandemi, 6) Bagaimana tingkat keberhasilan layanan konseling *online*, & 7) Upaya apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan keterampilan *helper* dalam melakukan konseling *online*.

Dengan mengorganisasi penelitian-penelitian pendahuluan melalui studi ini, diharapkan muncul pemahaman yang komprehensif tentang konseling *online* yang diaplikasikan selama masa pandemi. Selanjutnya, melalui telaah mendalam dapat diperoleh rekomendasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas konseling *online* sebagai intervensi pemberian bantuan yang tidak saja bisa diterapkan pada kondisi pandemi, namun pada kehidupan normal setelah munculnya pandemi.

Metode

Studi ini dilakukan dengan menggunakan metode *systematic literature review* (SLR). SLR dipilih dengan berbagai alasan, salah satunya adalah semakin mudahnya upaya untuk menemukan beragam literatur tentang penelitian-penelitian terdahulu yang bisa dirangkum & disimpulkan melalui berbagai *platform* (Piper, 2013; Suhartono, 2017). Alasan lain adalah bahwa penelitian tunggal tidak mencukupi untuk dilakukan sehingga dibutuhkan gabungan penelitian-

penelitian untuk bisa memperoleh hasil sesuai yang dirumuskan (Siswanto, 2010). Meskipun pada awalnya, metode SLR digunakan secara sempit di dunia kesehatan, namun pada perkembangannya SLR mulai banyak dimanfaatkan untuk melakukan penelitian di berbagai aspek (Perry & Hammond, 2002).

SLR merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk melakukan identifikasi, evaluasi, & interpretasi pada hasil-hasil penelitian yang terkait dengan fenomena yang menjadi penelitian, dalam hal ini adalah konseling *online* selama masa pandemi (Kitchenham, 2004). Banyak ahli yang mendefinisikan langkah-langkah untuk melakukan SLR dengan baik, namun studi ini menggunakan langkah SLR yang dituliskan oleh Francis & Baldesari (2006).

Langkah SLR yang dimunculkan cukup sederhana sebagai berikut: 1) merumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian, 2) melakukan pencarian literatur yang mendukung untuk menjawab pertanyaan penelitian, 3) melakukan *screening* & seleksi literatur yang dianggap memiliki relevansi yang tinggi, 4) melakukan analisis & sintesis temuan penelitian, 5) mengupayakan kendali mutu hasil penelitian, & 6) menyusun laporan hasil penelitian. Secara rinci, langkah-langkah tersebut dituliskan di dalam studi ini.

1) Merumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian

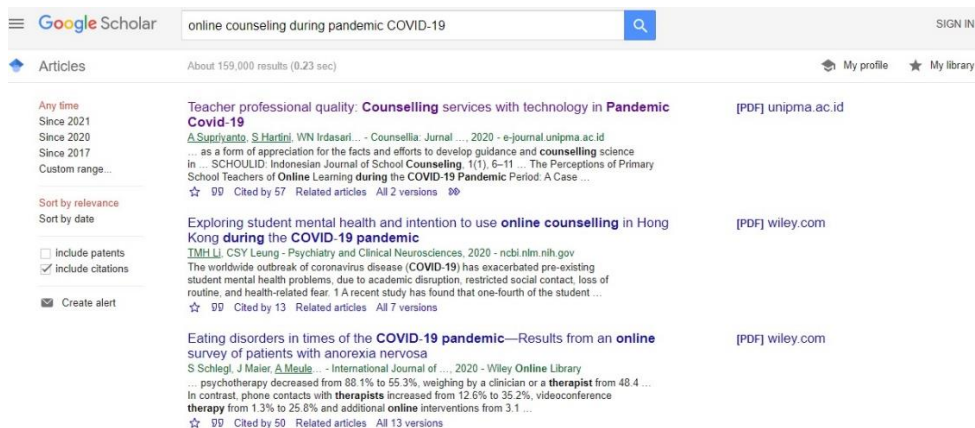
Sebagaimana telah dituliskan pada bagian pendahuluan, studi ini memuat tujuh pertanyaan penelitian sebagai berikut.

- a. Bagaimana konseling *online* dilakukan selama pandemi COVID-19?
- b. Siapa saja pihak yang membutuhkan bantuan dengan menggunakan intervensi konseling *online*?
- c. Bagaimana model konseling *online* yang dibutuhkan semasa pandemi COVID-19?
- d. Kesulitan apa yang ditemukan pada saat menerapkan intervensi konseling *online* di masa pandemi?
- e. Bagaimana kualitas *helper* yang dibutuhkan untuk bisa melakukan konseling *online* di masa pandemi?
- f. Bagaimana tingkat keberhasilan layanan konseling *online*?
- g. Upaya apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan keterampilan *helper* dalam melakukan konseling *online*?

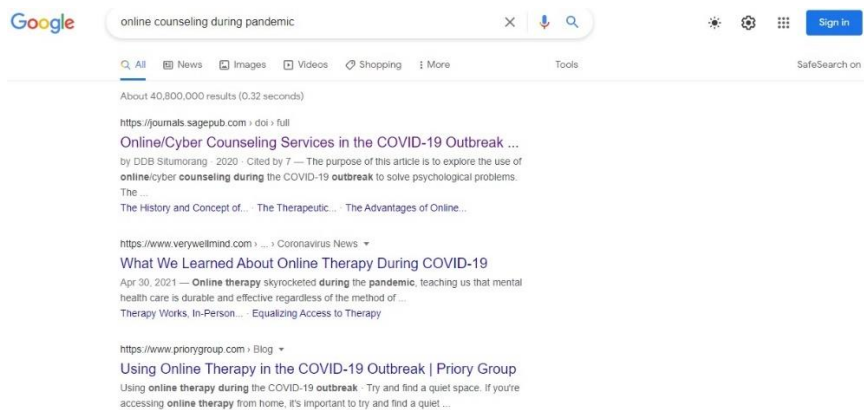
Semua pertanyaan penelitian ditujukan sebagai protokol atau pemandu penelitian, sehingga dapat meminimalisasi kendala yang mungkin muncul dalam proses telaah literatur. Pada akhirnya, jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian ini diharapkan mampu memberikan kerangka teoritik yang jelas tentang aplikasi konseling *online* selama pandemi COVID-19.

2) Melakukan pencarian literatur yang mendukung untuk menjawab pertanyaan penelitian

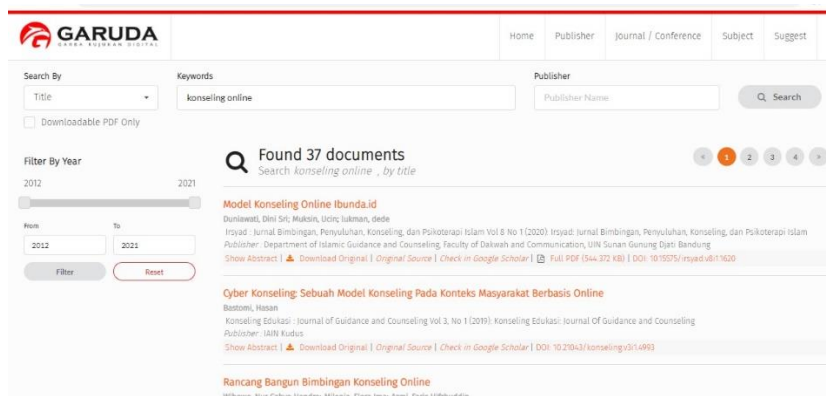
Proses pencarian literatur dilakukan secara *online* dengan menggunakan beberapa *platform*. Pencarian tidak dikhususkan pada Negara atau daerah tertentu, melainkan secara global. Untuk memudahkan pencarian literatur, maka difokuskan sesuai dengan pertanyaan penelitian yang telah disusun. Berikut adalah upaya yang dilakukan untuk menemukan literatur yang sesuai.



Gambar 1. Pencarian menggunakan *tools google scholar*



Gambar 2. Pencarian menggunakan *tools google search*



Gambar 3. Pencarian menggunakan *tools Portal GARUDA* (Garba Rujukan Digital)

Pencarian literatur dilakukan dalam dua bahasa, yaitu Bahasa Indonesia & Bahasa Inggris, namun dalam penyusunan laporan ditulis dalam Bahasa Indonesia. Hal ini dilakukan karena banyak penelitian yang dilakukan dalam kerangka nasional maupun internasional. Pada proses ini, terkumpul 40 artikel yang sesuai dengan kata kunci pertanyaan penelitian tetapi tidak semuanya memiliki relevansi yang tinggi. Untuk memperoleh literatur dengan relevansi yang mencukupi, dilakukanlah tahap yang ketiga.

3) Melakukan *screening* & seleksi literatur yang dianggap memiliki relevansi yang tinggi

Tahap berikutnya yang dilakukan adalah menyeleksi literatur & mengambil literatur yang sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian. Jumlah literatur yang relevan adalah 29 literatur terdiri dari 10 jurnal nasional, 14 jurnal internasional, 1 skripsi, & 4 prosiding nasional. Pada bagian ini, langsung difokuskan sesuai dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

Pertanyaan Penelitian	Penulis (tahun terbit)	Jenis/ Judul Literatur/ Nama Literatur
1. Bagaimana konseling <i>online</i> dilakukan selama pandemi COVID-19?	Sari, R.O. (2021)	Jurnal Nasional Terakreditasi. <i>Cyber Counseling Services in COVID-19 Pandemic. Jurnal Bimbingan Konseling Islam Al-Isyraf Institut Agama Islam Negeri Sunan Kalijogo Malang. Vol. 3 No. 1</i>
	Aisa, A. (2020)	Jurnal Nasional Terakreditasi. <i>Layanan Cyber Counseling pada Masa Pandemi COVID-19. Jurnal Edu Consilium Jurnal BK Pendidikan Islam.</i>
	Wiyono, B.D. (2020)	Prosiding Nasional. <i>Konseling Online untuk Membantu Kesejahteraan Psikologis Anak Saat Pandemi COVID-19. Prosiding Seminar Nasional FIP 2020.</i>
	Syarifah, Y.R.N. (2020)	Skripsi. <i>Implementasi Konselor Sebaya Teman Sehati pada Masa Pandemi COVID-19 di P4K IAIN Purwokerto. Skripsi. Dipublikasikan online.</i>
	Effendi, D.I., Lukman, D., Eryanti, D.,	Jurnal Nasional. <i>Advokasi Psikologis bagi Masyarakat Terpapar COVID-19 Berbasis Religious E-Learning. Diterbitkan online.</i>

	Muslimah, D. (2020)	
	Suranata, K. (2021)	Jurnal Nasional Terakreditasi. Program web-based SFBC untuk mereduksi kecemasan akademik siswa saat pandemi COVID-19; sebuah pilot studi. <i>JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia) Vol.6, No.2</i>
	Harahap, N.M.(2021)	Jurnal Nasional. Konseling <i>Online</i> sebagai Solusi di Masa Pandemi COVID-19. <i>Al-Irsyad Jurnal Bimbingan & Konseling Islam Vol. 3 No. 1</i>
	Ildil, Fadli, R.P., Suranata, K., Zola, N., Ardi, Z. (2020)	Jurnal Internasional. Online mental health services in Indonesia during the COVID-19 outbreak. <i>Asian Journal of Psychiatry 51</i>
	Situmorang, D. D. B., (2020)	Jurnal Internasional. Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? <i>Journal of Pastoral Care & Counseling 2020, Vol. 74(3)</i>
	Drissi, N., Ouhbi, S., Marques, G., Diez, I.T., Ghogho, M., Idrissi, M.A.J. (2021)	Jurnal Internasional. A Systematic Literature Review on e-Mental Health Solutions to Assist Health Care Workers During COVID-19. <i>Telemedicine and Health Vol. 27 No. 6</i>
2. Siapa saja pihak yang membutuhkan bantuan dengan menggunakan intervensi konseling <i>online</i> ?	Maynawati, A.F.R.N., Dahlan D.I., , & Kurniawati Y.I. (2020)	Jurnal Nasional. Peran Konseling Online dalam Mengatasi Competent Tasks Siswa di Tengah Pandemi COVID-19. <i>Edudikara: Jurnal Pendidikan & Pembelajaran Vol. 5 No. 4</i>
	Wiyono, B.D. (2020)	Prosiding Nasional. Konseling <i>Online</i> untuk Membantu Kesejahteraan Psikologis Anak Saat Pandemi COVID-19. <i>Prosiding Seminar Nasional FIP 2020.</i>
	Suranata, K. (2021)	Jurnal Nasional Terakreditasi. Program web-based SFBC untuk mereduksi kecemasan akademik siswa saat pandemi COVID-19; sebuah pilot studi. <i>JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia) Vol.6, No.2</i>
	Wangsanata, S.A. (2021)	Jurnal Nasional. Konseling Sebaya Berbasis <i>Online</i> Guna Menjaga Kualitas Hidup Lansia di Mas Pandemi COVID-19. <i>KONSELING: Jurnal Ilmiah Bimbingan & Konseling Vol.2, No.2</i>
	Sholihah, I.N., Handayani, T. (2020)	Prosiding Nasional. Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Bimbingan & Konseling di Tengah Pandemi COVID-19. <i>Prosiding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan & Konseling 2020 PD ABKIN JATIM & UNIPA Surabaya.</i>
	Rana, W., Mukhtar, S., Mukhtar, S. (2020)	Jurnal Internasional. Mental health of medical workers in Pakistan during the pandemic COVID-19 outbreak. <i>Asian Journal of Psychiatry 51.</i>
	Frida, E., Atikah J.F. (2020)	Prosiding Nasional. Layanan Bimbingan & Konseling di Tengah Pandemi COVID-19. <i>Prosiding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan & Konseling 2020 PD ABKIN JATIM & UNIPA Surabaya.</i>
	Karaman, M.A., Esici, H., Tomar, I.H., Allyev, R. (2021)	Jurnal Internasional. COVID-19: Are School Counseling Services Ready? Students' Psychological Symptoms, School Counselors' Views, and Solutions. <i>Frontiers in Psychology Vol. 12 Article 647740</i> doi:10.3389/fpsyg.2021.647740
	Shi, W., Hall, B.J. (2020)	Jurnal Internasional. What can we do for people exposed to multiple traumatic events during the coronavirus pandemic? <i>Asian Journal of Psychiatry.</i>
	Meleo-Erwin, Z., Kollia, B., Fera, J.,	Jurnal Internasional. Online support information for students with disabilities in colleges and universities during the COVID-19 pandemic. <i>Disability and</i>

	Jahren, A., Basch, C. (2021)	<i>Health Journal</i> 14 (2021) 101013 https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2020.101013
	Bakar, A.Y.A., Ramli, S. (2020)	Jurnal Internasional. Psychosocial Support for Healthcare Frontliners during COVID-19 Pandemic in Malaysia. <i>Asian Journal of Psychiatry</i>
3. Bagaimana model konseling <i>online</i> yang dibutuhkan semasa pandemi COVID-19?	When, Y., Chen, H., Li, K., Gu, X. (2020)	Jurnal Internasional. The Challenges of Life Design Counseling in Times of the Coronavirus Pandemic (COVID-19). <i>Frontiers in Psychology</i> Vol. 11 Article 1235 doi: 10.3389/fpsyg.2020.01235
	Weinberg, H. (2020)	Jurnal Internasional. Online Group Psychotherapy: Challenges and Possibilities During COVID-19: A Practice Review. <i>Group Dynamics: Theory, Research, and Practice</i> Vol. 24, No. 3
	Supriyanto, A., Hartini, S., Irdasari, W.N., Miftahul, A., Oktapiana, S., Mumpuni, S.D. (2020)	Jurnal Nasional. Teacher professional quality: Counselling services with technology in Pandemic Covid-19. <i>Counsellia: Jurnal Bimbingan & Konseling</i> , 10 (2)
	Weiner, L., Berna, F., Nourry, N., Severac, F., Vidailhet, P., Mengin, A.C. (2020)	Jurnal Internasional. Efficacy of an online cognitive behavioral therapy program developed for healthcare workers during the COVID-19 pandemic: the REduction of STress (REST) study protocol for a randomized controlled trial. <i>Study Protocol Open Access</i> . Diterbitkan <i>Online</i> .
4. Kesulitan apa yang ditemukan pada saat menerapkan intervensi konseling <i>online</i> di masa pandemi?	Sari, R.O. (2021)	Jurnal Nasional Terakreditasi. Cyber Counseling Services in COVID-19 Pandemic. <i>Jurnal Bimbingan Konseling Islam Al-Isyraf Institut Agama Islam Negeri Sunan Kalijogo Malang</i> . Vol. 3 No.1
	Aisa, A. (2020)	Jurnal Nasional Terakreditasi. Layanan <i>Cyber Counseling</i> pada Masa Pandemi COVID-19. <i>Jurnal Edu Consilium Jurnal BK Pendidikan Islam</i> .
	Sousa, A.D., Mohandas, E., Javed, A. (2020)	Jurnal Internasional. Psychological interventions during COVID-19: Challenges for low and middle income countries. <i>Asian Journal of Psychiatry</i> 51 (2020) 102128
	Feijt, M., Kort, Y., Bongers, I., Bierbooms, J., Westerink, J., Jsselstein, W. (2020)	Jurnal Internasional. Mental Health Care Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Health Care During the COVID-19 Pandemic. <i>Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking</i> Vol 23, No 12
	Chen, S., Li, S., Lin, C., Han, Y., Nie, X., Portnoy, R.N., Qiao, Z. (2020)	Jurnal Internasional. Challenges and recommendations for mental health providers during the COVID-19 pandemic: the experience of China's First University-based mental health team. <i>Globalization and Health</i> .
5. Bagaimana kualitas <i>helper</i> yang dibutuhkan untuk bisa melakukan konseling <i>online</i> di masa pandemi?	Fahmi, I., Mulyana, A., Zahara, F.H., Garnasih, T.R. (2020)	Jurnal Nasional. Etika Konseling Daring dalam Penanganan Kasus Terkait Pandemi COVID-19 Perspektif Kode Etik Psikologi.
	Wiyono, B.D. (2020)	Prosiding Nasional. Konseling <i>Online</i> untuk Membantu Kesejahteraan Psikologis Anak Saat Pandemi COVID-19. <i>Prosiding Seminar Nasional FIP 2020</i> .
	Geller, S. (2020)	Jurnal Internasional. Cultivating online therapeutic presence: strengthening

		therapeutic relationships in teletherapy sessions, <i>Counselling Psychology Quarterly</i> , DOI:10.1080/09515070.2020.1787348
	Skipor, S.I., Vorobieva, A.E. (2021)	Jurnal Internasional. Psychological Characteristics of Psychologists' Adaptation to Online Counseling During the COVID-19 Pandemic. <i>Russian Psychological Journal Vol. 18 No. 1 pp: 61-73 doi: 10.21702/rpj.2021.1.5</i>
6. Bagaimana tingkat keberhasilan layanan konseling online?	Syarifah, Y.R.N. (2020)	Skripsi. Implementasi Konselor Sebaya Teman Sehati pada Masa Pandemi COVID-19 di P4K IAIN Purwokerto. Skripsi..
	Haq, A.L.A., Hermahayu, Faizah, R. Qomariyah, L. (2020)	Prosiding Nasional. "Konseling Online" Studi Kasus Satgas COVID-19 UNIMMA. <i>Prosiding Berkala Psikologi Vol 2 Tahun 2020</i>
	Feijt, M., Kort, Y., Bongers, I., Bierbooms, J., Westerink, J., IJsselstein, W. (2020)	Jurnal Internasional. Mental Health Care Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Health Care During the COVID-19 Pandemic. <i>Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking Vol 23, No 12</i>
7. Upaya apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan keterampilan <i>helper</i> dalam melakukan konseling <i>online</i> ?	Purwaningrum, R. Susilo, A.T., Tectona, C.T. (2021).	Jurnal Nasional Terakreditasi. <i>Training Need Assessment</i> sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi <i>Online Crisis Counseling</i> Guru BK pada Masa Pandemi COVID-19. <i>Jurnal Terapeutik Vol 5 No. 1</i>
	Berkat, Rhama, B., Martono, W.C., Sitio, E.F.S., Setiawan, F., Saefulloh, A. (2021).	Jurnal Nasional Terakreditasi. Pemanfaatan Konseling <i>Online</i> pada Guru SD di Kalimantan Tengah. <i>Jurdimas (Jurnal Pengabdian Masyarakat) Royal Vol. 4 No. 1 Hal. 85-90</i>
	Geller, S. (2020)	Jurnal Internasional. Cultivating online therapeutic presence: strengthening therapeutic relationships in teletherapy sessions, <i>Counselling Psychology Quarterly</i> , DOI:10.1080/09515070.2020.1787348
	Weinberg, H. (2020)	Jurnal Internasional. Online Group Psychotherapy: Challenges and Possibilities During COVID-19: A Practice Review. <i>Group Dynamics: Theory, Research, and Practice Vol. 24, No. 3</i>

4) Melakukan analisis & sintesis temuan penelitian

Analisis & sintesis penelitian dilakukan dengan mengumpulkan literatur yang relevan dengan pertanyaan penelitian, mengelompokkannya, menelaah, & menyajikannya dalam laporan penelitian. Analisis & sintesis dilakukan oleh kelompok peneliti untuk kemudian didiskusikan pada tahap berikutnya bersama 2 ahli di luar kelompok peneliti. Analisis & sintesis dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh ringkasan yang memadai sebagai bahan pembahasan hasil studi, sehingga diperoleh kerangka informasi yang lengkap & tepat.

5) Mengupayakan kendali mutu hasil penelitian

Kendali mutu hasil penelitian dilakukan dengan *crosscheck* data literatur hasil pencarian, literatur yang dipilih dengan relevansi tinggi, & hasil analisis sintesis untuk disajikan dalam kesimpulan penelitian. Kendali mutu diupayakan menggunakan metode *focus group discussion* oleh tim peneliti bersama 2 ahli dengan latar belakang pendidikan masing-masing 1 ahli dari Bimbingan & Konseling & 1 ahli dari Psikologi. Kendali mutu bertujuan untuk menjaga hasil studi supaya dapat meminimalisasi bias penelitian, & supaya hasil studi sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan. Kendali mutu menandakan bahwa studi yang dilakukan adalah upaya ilmiah sehingga mampu dibuktikan kebenarannya.

6) Menyusun laporan hasil penelitian

Laporan hasil penelitian disusun oleh tim peneliti & dipublikasikan pada jurnal nasional terakreditasi. Laporan hasil penelitian diharapkan mampu digunakan sebagai alat diseminasi penelitian sehingga bisa dimanfaatkan oleh banyak pihak yang membutuhkan.

Hasil & Diskusi / Result and Discussions

1) Hasil Penelitian

Hasil penelitian disusun sesuai dengan urutan rumusan pertanyaan penelitian & disajikan berdasarkan sumber literatur yang diperoleh. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pembaca menemukan bacaan sesuai dengan kebutuhan. Melalui SLR diperoleh hasil sebagai berikut.

Pertama, Proses konseling *online* adalah hal yang wajar dilakukan selama pandemi, apalagi jika dihadapkan pada berbagai pihak yang membutuhkan. Proses yang dilakukan dalam konseling *online* hampir mirip dengan konseling *offline* atau yang biasa disebut dengan konseling tatap muka (Sari, 2021; Aisa, 2021). Namun demikian, dalam melaksanakannya diperlukan berbagai persiapan seperti a&ya perangkat keras & lunak yang memadai. *Platform* yang digunakan dalam konseling *online* adalah *aplikasi konseling, website, telepon, chat whatsapp, video conference, & media sosial lainnya* (Sari, 2021, Aisa, 2021, Wiyono, 2020; Harahap, 2021; Ildil, et.al., 2020; Drissi, et.al., 2021). Konseling *online* juga bisa dilakukan dengan menerapkan prinsip *Psychological First Aid (PFA)* dengan adaptasi 6 langkah, yaitu *lihat, dengar, beri rasa nyaman, & beri harapan*. Seringkali, konseling *online* akan lebih efektif jika dilakukan bersama dengan rekan sebaya atau yang biasa disebut dengan konselor sebaya (Syarifah, 2020). Selain kedua model tersebut, dijelaskan bahwa beberapa lembaga penyedia layanan konseling *online* telah berhasil mengembangkan aplikasi untuk membantu para masyarakat yang terdampak pandemi. *Platform* yang disediakan tidak serta merta berupa layanan konseling tetapi lebih pada pemberian advokasi psikologis yang menurut para subjek dianggap aman, efektif, mampu menjaga kerahasiaan, & hemat (Effendi, et. al., 2020).

Lebih khusus, Suranata (2021) menjabarkan bahwa dengan menggunakan pendekatan tertentu, dalam hal ini pendekatan SFBC berbasis *website* dapat digunakan untuk menyelenggarakan konseling *online*, utamanya pada siswa. Siswa menganggap konseling *online* dengan pendekatan SFBC ini mampu diterima dengan baik & mudah untuk digunakan. Hal yang menjadi catatan terkait praktik konseling *online* ini adalah bahwa konseling *online* bukan merupakan hal yang benar-benar baru. Konseling *online* sudah ada & dikembangkan sejak lama. Hanya saja, berkenaan dengan kondisi pandemi COVID-19, konseling *online* menjadi sesuatu yang wajib untuk dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan mental, sehingga memerlukan peningkatan keterampilan pelaksananya (Situmorang, 2020).

Kedua, beberapa pihak yang membutuhkan bantuan psikologis berupa konseling *online* adalah para petugas medis yang berada di garda terdepan dalam penanganan pandemi COVID-19. Pada prosesnya mereka membutuhkan dukungan dari para tim kesehatan mental untuk memberikan intervensi psikologis, bukan hanya untuk menyelesaikan masalah mereka, namun juga untuk memberikan pendampingan psikologis atas apa yang mereka alami & rasakan sepanjang pandemi (Rana, Mukhtar, & Mukhtar, 2020; Bakar & Ramli, 2020). Selain itu, pihak non media yang membutuhkan konseling *online* adalah siswa sekolah yang mengikuti pembelajaran daring setelah diberlakukannya pembatasan aktivitas sementara (Maynawati, Dahlan, & Kurniawati, 2020; Wiyono, 2020; Suranata, 2021), orangtua siswa & guru di sekolah dalam menghadapi pembelajaran daring (Karaman, et.al., 2021), orangtua di usia lanjut (lansia) yang mengalami kesepian & keterasingan (Wangsanata, 2021), individu dengan trauma COVID-19 misalnya penyintas atau mereka yang pernah merasakan kehilangan orang terdekat (Shi & Hall, 2020), siswa atau mahasiswa dengan disabilitas & kemampuan yang kurang untuk mengikuti pembelajaran jarak jauh (Meleo-Erwin, et.al., 2021).

Dalam hubungannya dengan siswa sebagai subjek konseling *online*, guru Bimbingan & Konseling (BK) perlu untuk memanfaatkan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan layanan BK di sekolah (Sholihah & Handayani, 2020). Hal tersebut diperkuat dengan tulisan Frida

& Atikah (2020) tentang bagaimana pemanfaatan *software* mesti diupayakan oleh para guru BK sebagai penyedia layanan konseling *online*, bagi siswa maupun orang lain yang berkaitan dengan sekolah selama masa pandemi COVID-19.

Ketiga, model-model konseling *online* yang dibutuhkan semasa menghadapi pandemi dimunculkan melalui penelitian yang relevan. *Life Design Counseling (LDC)* merupakan salah satu model konseling karier yang dibutuhkan untuk membantu pada subjek menata kembali hidup & pilihan karier setelah munculnya pandemi COVID-19 yang mengubah berbagai tatanan kehidupan. Model konseling ini membantu para subjek untuk meningkatkan pemaknaan hidup sehingga subjek mampu menata kariernya kembali (When, et. al., 2020). Selain konseling karier, konseling kelompok juga direkomendasikan bisa dilakukan pada masa pandemi COVID-19, meskipun ditemui beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut antara lain adalah kualitas hubungan yang terbangun cukup lemah dibandingkan dengan konseling kelompok tatap muka, keterbukaan klien menjadi terhambat, & kohesivitas kelompok menjadi lemah (Weinberg, 2020). Pan&gan lain muncul dari penelitian Supriyanto, et.al. (2020) yang menggambarkan bahwa bagaimanapun model konseling *online* yang akan digunakan, bisa dilangsungkan dengan pilihan *synchronus* maupun *asynchronus* sehingga memudahkan para penyedia layanan konseling *online* untuk memberikan pilihan pada klien.

Model konseling *online* lain yang bisa diterapkan adalah *Cognitive Behavior Therapy (CBT) online* untuk meningkatkan efikasi diri paramedis. Menghadapi pandemi COVID-19 yang tak kunjung berakhir membuat efikasi diri mereka luntur. Namun berdasarkan penelitian, CBT mampu dimanfaatkan untuk mengurangi krisis dalam diri mereka (Weiner, et.al., 2020).

Keempat, meskipun konseling *online* adalah hal yang wajar dilakukan, namun terdapat beberapa kesulitan yang dijumpai seperti tingkat akurasi konseling yang rendah. Hal ini ditunjukkan dengan a&ya instruksi yang dirasa kurang spesifik saat proses konseling, serta pengamatan perilaku nonverbal yang sulit untuk dilakukan (Sari, 2021; Aisa, 2021). Konselor juga kurang mampu mentransfer empati daring, sehingga konseli menjadi sulit untuk merasakan energi positif yang diberikan oleh konselor (Fahmi, et. al., 2020). Secara umum dapat disimpulkan bahwa tantangan yang bisa menjadi hambatan dalam pelaksanaan konseling *online* adalah kondisi teknis, proses terapeutik, & issue etika (Chen, et.al., 2020).

Pada daerah tertentu, atau bahkan negara tertentu, fenomena konseling *online* ini juga memiliki tantangan yang beragam seperti kurangnya sumberdaya & tenaga pelaksana, akurasi diagnosis yang lemah, ketiadaan akses pada lembaga penyedia layanan konseling *online*, ketersediaan penyedia layanan, kemitraan negara & swasta yang kurang dalam menyediakan layanan, a&ya kebutuhan populasi khusus yang diacuhkan, munculnya faktor psikososial seperti *stereotype* terhadap intervensi psikologis, pan&gan tentang konseling *online* yang negatif, & kesiapan setiap individu untuk menghadapi pandemi yang berbeda-beda (Sousa, Mohandas, & Javed, 2020; Feijt, et.al., 2020).

Kelima, beberapa hal perlu diperhatikan oleh pelaksana konseling *online* sehingga diharapkan konseling dapat mencapai tujuan. Perlu a&ya upaya untuk meningkatkan keterampilan penggunaan etika konseling daring seperti implementasi komunikasi terapeutik, serta peningkatan kenyamanan & privasi konseli (Fahmi, et. al., 2020; Wiyono, 2020; Haq., et.al., 2020), a&ya alur layanan konseling *online* yang jelas, serta a&ya panduan pelaksanaan bagi konselor (Haq, et. al. 2020).

Lebih lengkap, diungkapkan bahwa *kehadiran* secara psikologis sangat dibutuhkan & penting untuk diupayakan oleh para *helper* baik terapis maupun konselor saat melakukan konseling *online*. Bahkan, *kehadiran* yang dimaksud, dimulai sebelum sesi, pada saat sesi, & setelah sesi konseling. Beberapa hal yang perlu digarisbawahi untuk menunjukkan *kehadiran* psikologis adalah: munculnya upaya untuk menumbuhkembangkan kepercayaan & rasa aman, menata ruangan untuk nyaman digunakan meskipun hanya terlihat di layar, memperhatikan jarak antara diri & layar supaya lebih enak dilihat dari jarak jauh, menggunakan pencahayaan yang cukup, mengenakan pakaian yang sopan meskipun tidak terlihat seutuhnya, mengajak klien untuk juga hadir & terlibat aktif dalam konseling (menyalakan kamera, mengajak untuk menggunakan ruangan yang rahasia, meminta klien untuk mematikan *handphone* & distraksi lainnya, dll), menggunakan teknik komunikasi konseling yang tepat, & mengakhiri sesi konseling dengan memberikan *feedback* positif & *reassurance* (Geller, 2020).

Dijelaskan pula oleh Skipor & Vorobieva (2021) bahwa seorang psikoterapis (& atau semacamnya) perlu memiliki tingkat adaptasi yang tinggi berkaitan dengan pandemi & upaya untuk melakukan konseling *online*. Adaptasi yang tinggi dapat diamati dari munculnya inovasi baru selama bekerja dari jarak jauh & a&ya keberanian untuk mengambil resiko sepanjang melaksanakan tugasnya. Dengan tingkat adaptasi yang tinggi, maka tingkat keberhasilan konseling *online* akan meningkat.

Keenam, dilihat dari sisi positif, konseling *online* mampu memunculkan efek positif pada pihak yang dibantu. Beberapa efek positif yang dirasakan adalah klien lebih terbuka, bebas, & terhindar dari rasa malu karena tidak bertatap muka langsung (Feijt, 2020; Fahmi, et. al., 2020), berkurangnya kecemasan diri melalui proses konseling *online* (Syarifah, 2021), meningkatnya kemauan siswa untuk mengerjakan tugas rumah & mengikuti proses pembelajaran (Maynawati, Dahlan, & Kurniawati, 2020), berkurangnya waktu, tenaga, & &a untuk keluar rumah menuju tempat konseling (Feijt, et.al., 2020)

Ketujuh, dijelaskan bahwa para penyelenggara layanan konseling perlu untuk melakukan peningkatan keterampilan pelaksanaan konseling *online*. Sebagaimana dilihat pada data penelitian Purwaningrum, Susilo, & Tectona (2021) disebutkan bahwa baru ada 20 persen konselor yang telah mampu menyelenggarakan konseling *online*, utamanya konseling krisis yang paling berkaitan dengan pandemi COVID-19. Dengan demikian, dibutuhkan a&ya pelatihan pada konselor yang mencukupi untuk mendukung keberhasilan proses konseling.

Selain pelatihan konseling krisis, pelatihan lain yang diperlukan adalah pelatihan pada guru SD untuk memanfaatkan layanan konseling *online* dalam upaya mendampingi para orangtua siswa yang se&g mengikuti pembelajaran jarak jauh. Pelatihan ini diharapkan supaya guru SD dapat memberikan konsultasi pada orangtua sehingga mampu mendampingi anak-anaknya belajar dengan metode daring (Berkat, et. al., 2021).

Training berkelanjutan yang diberikan pada terapis atau konselor dalam menyelenggarakan layanan konseling *online* dimaksudkan untuk membantu mereka menyesuaikan diri dengan kondisi *online*. Kondisi tersebut memaksa para terapis & konselor untuk hadir secara psikologis dalam sesi konseling. Terapis & konselor perlu untuk mempersiapkan diri mereka, pengalaman-pengalaman yang mereka miliki, & pemberian bantuan yang dibutuhkan dalam sesi konseling *online* (Geller, 2020).

Training juga diperlukan untuk bisa meningkatkan keterampilan terapis & konselor dalam menyelenggarakan sesi konseling kelompok. Diketahui bahwa konseling kelompok melibatkan banyak pribadi & menjadi lebih terbatas karena dilakukan terbatas layar. Pengetahuan & keterampilan yang dibutuhkan oleh pelaksana konseling tentu perlu diperhatikan (Weinberg, 2020).

2) Diskusi

Konseling *online* bukanlah sesuatu yang benar-benar baru. Namun demikian, karena banyak prasyarat yang harus dipenuhi untuk bisa menyelenggarakan konseling secara *online*, maka banyak yang memilih untuk melakukan konseling tatap muka. Biaya yang besar, kebutuhan internet yang stabil, kebutuhan akan keterampilan konselor & terapis yang baik, & kebutuhan untuk sesegera mungkin menyelesaikan masalah adalah beberapa hal yang menghalangi dilakukannya konseling *online*.

Pandemi COVID-19 yang hadir selama lebih dari setahun, pada akhirnya memaksa semua pihak untuk mulai memperhatikan kesejahteraan psikologis & kesehatan mentalnya. Pada prosesnya, tidak semua individu mampu untuk memenuhi kebutuhan akan dua hal tersebut & membutuhkan bantuan pihak lain untuk membantu melalui konseling. Sayangnya, konseling moda biasa tidak mungkin dilakukan mengingat a&ya pembatasan pertemuan di berbagai *setting*. Satu-satunya hal yang bisa dilakukan oleh terapis & konselor dalam memberikan bantuan psikologis adalah dengan menggunakan konseling *online*.

Kajian tentang konseling *online* banyak dilakukan oleh para peneliti dari berbagai negara dengan berbagai fokus penelitian. Pada studi ini, terpilih 29 literatur yang membahas segala hal berkenaan dengan konseling *online*. Pada prosesnya, pemilihan literatur didasarkan pada tingkat relevansi atas pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya. Pertanyaan penelitian

sekaligus menjadi protokol atau pemandu penelitian sehingga tidak terjadi kesalahan analisis dalam penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan berbagai hal tentang: 1) Bagaimana konseling *online* dilakukan selama pandemi COVID-19, 2) Siapa saja pihak yang membutuhkan bantuan dengan menggunakan intervensi konseling *online*, 3) Bagaimana model konseling *online* yang dibutuhkan semasa pandemi COVID-19, 4) Kesulitan apa yang ditemukan pada saat menerapkan intervensi konseling *online* di masa pandemi, 5) Bagaimana kualitas *helper* yang dibutuhkan untuk bisa melakukan konseling *online* di masa pandemi, 6) Bagaimana tingkat keberhasilan layanan konseling *online*, & 7) Upaya apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan keterampilan *helper* dalam melakukan konseling *online*. Hal positif & negatif diungkapkan pada ketujuh poin tersebut.

Hal yang perlu digarisbawahi adalah setiap proses konseling *online* bisa dilakukan di Indonesia, namun membutuhkan berbagai penyesuaian & upaya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada konselor di Indonesia, semua konselor bersedia untuk melakukan konseling *online*, hanya saja selalu ditemukan hambatan & kebutuhan penyesuaian. Sebagai contoh hambatan yang ada adalah internet yang tidak stabil di daerah klien, ketidakmauan klien untuk terbuka, keterampilan konselor yang masih terbatas, bahkan sampai hal-hal kecil seperti klien tidak bersedia untuk menyalakan kamera saat konseling, klien menghilang sepanjang proses konseling, dll. Hal ini tentu menjadi perhatian khusus pada penyelenggara konseling, sehingga apa yang dituliskan dalam studi ini bisa ditambah pada penelitian berikutnya.

Simpulan

Kajian tentang konseling *online* sepanjang masa pandemi Covid-19 telah banyak diulas dalam studi ini. Berbagai kelebihan, kekurangan, serta upaya untuk meningkatkan keterampilan penyelenggara layanan konseling telah dibahas. Meski demikian, beberapa hal masih belum ditemukan serta belum sesuai dengan kondisi di Indonesia sebagai negara berkembang dengan jumlah penduduk relatif besar. Kebutuhan konseling *online* pun perlu diimbangi dengan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kebutuhan akan kesehatan mentalnya. Dari sisi penyelenggara konseling seperti konselor & atau terapis, ditemukan beberapa hal yang menjadi tantangan seperti kurangnya pengetahuan tentang konseling *online*, lemahnya keterampilan, serta persepsi yang masih buruk terkait konseling *online*. Pada penelitian berikutnya, bisa dibahas mengenai peran para konselor terkait konseling *online* utamanya di masa pandemi, peningkatan keterampilan konseling *online* menggunakan pendekatan tertentu, & pengembangan panduan pelaksanaan konseling *online* dengan menggunakan *platform* digital tertentu. Bisa juga penelitian *systematic literature review* dilakukan lagi namun dibatasi pada *setting* yang lebih kecil, misalnya pada lingkup sekolah, tenaga kesehatan, masyarakat umum, & populasi khusus.

Daftar Rujukan

- Aisa, A. (2021). Layanan *Cyber Counseling* pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Edu Consilium Jurnal BK Pendidikan Islam Vol. 1 No. 2 pp: 35-47*
- Akat, M. & Karataş, K. (2020). Psychological effects of COVID-19 Pandemic on society and its reflections on education. *Turkish Studies, 15 (4), 1-13*.
<https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44336>
- Ashish, A., Vaibhav, A., Anil, A, Lata; Kanyal. Positive Aspects of COVID-19 Pandemic: A Blessing in Disguise. *International Journal of Research in Pharmaceutical and Sciences: Special Issues 1 (11): 187-191*.
- Bakar, A.Y.A., Ramli, S. (2020). Psychosocial Support for Healthcare Frontliners during COVID-19 Pandemic in Malaysia. *Asian Journal of Psychiatry*
- Barichello, R. 2020. The COVID-19 Pandemic: Anticipating Its Effects on Canada,s Agricultural Trade. *Canadian Agriculture Economics Society Special Issue*. DOI: 10.1111/cjag.12244.
- Berkat, Rhama, B., Martono, W.C., Sitio, E.F.S., Setiawan, F., Saefulloh, A. (2021). Pemanfaatan Konseling *Online* pada Guru SD di Kalimantan Tengah. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian*

- Masyarakat) *Royal* Vol. 4 No. 1 Hal. 85-90 DOI: <https://doi.org/10.33330/jurdimas.v4i1.949>
- Bierbooms, J.J.P.A., Haaren, M., IJsselsteijn, W.A., Kort, Y.A.W., Feijt, M., Bongers, I.M.B. (2020). Integration of Online Treatment Into the “New Normal” in Mental Health Care in Post-COVID-19 Times: Exploratory Qualitative Study. *JMIR Publication* Vol. 4 No. 10 doi:10.2196/21344.
- Bostan S, Erdem R, Öztürk YE, Kılıç T, Yılmaz A. (2020). The Effect of COVID-19 Pandemic on the Turkish Society. *Electronic Journal of General Medicine* 17(6):em237. <https://doi.org/10.29333/ejgm/7944>.
- Chen, S., Li, S., Lin, C., Han, Y., Nie, X., Portnoy, R.N., Qiao, Z. (2020). Challenges and recommendations for mental health providers during the COVID-19 pandemic: the experience of China’s First University-based mental health team. *Globalization and Health Open Access*.
- Cullen, W., Gullati, G., Kelly, B.D. Mental Health in the COVID-19 Pandemic. *QJM: An International Journal of Medicine* 311-312 doi: 10.1093/qjmed/hcaa110.
- Drissi, N., Ouhbi, S., Marques, G., Diez, I.T., Ghogho, M., Idrissi, M.A.J. (2021). A Systematic Literature Review on e-Mental Health Solutions to Assist Health Care Workers During COVID-19. *Telemedicine and Health* Vol. 27 No. 6 DOI: 10.1089/tmj.2020.0287
- Effendi, D.I., Lukman, D., Eryanti, D., Muslimah, D. (2020). Advokasi Psikologis bagi Masyarakat Terpapar COVID-19 Berbasis *Religious E-Learning*. Diterbitkan *online*.
- Engzell, P., Frey, A., Verhagen, M.D. 2021. Learning Loss Due to School Closures during the COVID-19 Pandemic. *PNAS April* 27, 2021 118 (17) e2022376118; <https://doi.org/10.1073/pnas.2022376118>.
- Fahmi, I., Mulyana, A., Zahara, F.H., Garnasih, T.R. (2020). Etika Konseling Daring dalam Penanganan Kasus Terkait Pandemi COVID-19 Perspektif Kode Etik Psikologi. Diterbitkan *online*.
- Feijt, M., Kort, Y., Bongers, I., Bierbooms, J., Westerink, J., IJsselstein, W. (2020). Mental Health Care Goes Online: Practitioners’ Experiences of Providing Mental Health Care During the COVID-19 Pandemic. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* Vol 23, No 12, DOI: 10.1089/cyber.2020.0370
- Francis C. & Baldesari (2006). *Systematic Reviews of Qualitative Literature*. Oxford: UK Cochrane Centre.
- Frida, E., Atikah J.F. (2020). Layanan Bimbingan & Konseling di Tengah Pandemi COVID-19. *Prosiding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan & Konseling 2020 PD ABKIN JATIM & UNIPA Surabaya*.
- Geller, S. (2020): Cultivating online therapeutic presence: strengthening therapeutic relationships in teletherapy sessions. *Counselling Psychology Quarterly*, DOI: 10.1080/09515070.2020.1787348
- Goh, P.S., Sandars, J. A Vision of the Use of Technology in Medical Education after the COVID-19 Pandemic. *Medical Education Publish*. <https://doi.org/10.15694/mep.2020.000049.1>
- Haq, A.L.A., Hermahayu, Faizah, R. Qomariyah, L. (2020). “Konseling Online” Studi Kasus Satgas COVID-19 UNIMMA. *Prosiding Berkala Psikologi* Vol 2 Tahun 2020 E-ISSN: 2715-002X.
- Harahap, N.M.(2021). Konseling *Online* sebagai Solusi di Masa Pandemi COVID-19. *Al-Irsyad Jurnal Bimbingan & Konseling Islam* Vol. 3 No. 1 pp: 51-64.
- Ildil, Fadli, R.P., Suranata, K., Zola, N., Ardi, Z. (2020). Online mental health services in Indonesia during the COVID-19 outbreak. *Asian Journal of Psychiatry* 51 (2020) 102153
- Inchausti, F., MacBeth, A., Hasson-Ohayon, I., Dimaggio, G. (2020). Psychological Intervention and COVID-19: What We Know so Far and What We Can Do. *Journal of Contemporary Psychotherapy* (2020) 50:243–250. <https://doi.org/10.1007/s10879-020-09460-w>.
- Karaman, M.A., Esici, H., Tomar, I.H., Allyev, R. (2021). COVID-19: Are School Counseling Services Ready? Students’ Psychological Symptoms, School Counselors’ Views, and Solutions. *Frontiers in Psychology* Vol. 12 Article 647740 doi:10.3389/fpsyg.2021.647740

- Kitchenham, B. (2004). *Procedures for Performing Systematic Literature Reviews*. Eversleigh: Keele University.
- Maynawati, A.F.R.N., Dahlan D.I., , & Kurniawati Y.I. (2020). Peran Konseling Online dalam Mengatasi Competent Tasks Siswa di Tengah Pandemi COVID-19. *Edudikara: Jurnal Pendidikan & Pembelajaran Vol. 5 No. 4*.
- Meleo-Erwin, Z., Kollia, B., Fera, J., Jahren, A., Basch, C. (2021). Online support information for students with disabilities in colleges and universities during the COVID-19 pandemic. *Disability and Health Journal 14 (2021) 101013* <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2020.101013>
- Neto, R.M., Benjamin, C.J.R., Carvalho, P.M.M., Neto, M.L.R. (2021). Psychological effects caused by the COVID-19 Pandemic in Health Professionals: A Systematic Literature Review with Meta-Analysis. *Progress in Neuro-Psychopharmacology and Biological Psychiatry Vol. 106*. <https://doi.org/10.1016/j.pnpbp.2020.110062>.
- Perry, A., Hammond, N. (2002). Systematic Review: The Experiences of a PhD Student. *Psychology Learning and Teaching 2 (1), 32-35*.
- Piper, R.J. 2013. *How to Write a Systematic Literature Review: A Guide for Medical Students. National AMR Fostering Medical Research*.
- Purwaningrum, R. Susilo, A.T., Tectona, C.T. (2021). *Training Need Assessment sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Online Crisis Counseling Guru BK pada Masa Pandemi COVID-19. Jurnal Terapeutik Vol 5 No. 1 pp. 115-124 DOI: 10.26539/terapeutik.51662*.
- Rana, W., Mukhtar, S., Mukhtar, S Mukhtar, S. (2020). Mental health of medical workers in Pakistan during the pandemic COVID-19 outbreak. *Asian Journal of Psychiatry 51* <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102080>.
- Sari, R.O. (2020). Cyber Counseling Services in COVID-19 Pandemic. *Jurnal Bimbingan Konseling Islam Al-Isyrof Institut Agama Islam Negeri Sunan Kalijogo Malang. Vol. 3 No. 1*
- Sheri&, A., Andersen, A.L., Hansen, E.T., Johannesen, N. (2020). Social Distancing Laws Cause Only Small Losses of Economics Activity during the COVID-19 Pandemic in Skandinavia. *PNAS August 25, 2020 117 (34) 20468-20473*. <https://doi.org/10.1073/pnas.2010068117>.
- Shi, W., Hall, B.J. (2020). What can we do for people exposed to multiple traumatic events during the coronavirus pandemic? *Asian Journal of Psychiatry* <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102065>.
- Sholihah, I.N., Handayani, T. (2020). Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Bimbingan & Konseling di Tengah Pandemi COVID-19. *Prosiding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan & Konseling 2020 PD ABKIN JATIM & UNIPA Surabaya*.
- Siswanto. (2010). *Systematic Literature Review sebagai Metode Penelitian untuk Mensintesis Hasil-Hasil Penelitian (Sebuah Pengantar)*. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan Vol. 13 No. 4 326-333*.
- Situmorang, D. D. B., (2020). Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? *Journal of Pastoral Care & Counseling 2020, Vol. 74(3) 166–174 DOI: 10.1177/1542305020948170*.
- Skipor, S.I., Vorobieva, A.E. (2021). Psychological Characteristics of Psychologists' Adaptation to Online Counseling During the COVID-19 Pandemic. *Russian Psychological Journal Vol. 18 No. 1 pp: 61-73 doi: 10.21702/rpj.2021.1.5*
- Sousa, A.D., Mohandas, E., Javed, A. (2020). Psychological interventions during COVID-19: Challenges for low and middle income countries. *Asian Journal of Psychiatry 51 (2020) 102128* <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102128>
- Suhartono, E. (2017) *Systematic Literature Review (SLR): Metode, Manfaat, & Tantangan Learning Analytics (LA) dengan Metode Data Mining di Perguruan Tinggi*. *INFOKAM Nomor 1 Tahun XIII*.
- Supriyanto, A., Hartini, S., Irdasari, W.N., Miftahul, A., Oktapiana, S., Mumpuni, S.D. (2020). Teacher professional quality: Counselling services with technology in Pandemic Covid-19. *Counsellia: Jurnal Bimbingan & Konseling, 10 (2), 2020 176 – 189 DOI: 10.25273/counsellia.v10i2.7768*.

- Suranata, K. (2021). Program web-based SFBC untuk mereduksi kecemasan akademik siswa saat pandemi COVID-19; sebuah pilot studi. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia) Vol.6, No.2, 2020, 47-52 DOI: <https://doi.org/10.29210/02020609>*.
- Syarifah, Y.R.N. (2020). Implementasi Konselor Sebaya Teman Sehati pada Masa Pandemi COVID-19 di P4K IAIN Purwokerto. Skripsi. Dipublikasikan *online*.
- Ting, D.S.W., Carin, L., Dzau, V., Wong, T.Y. (2020). *Nature Medicine* 26, 459-461. <https://doi.org/10.1038/s41591-020-0824-5>.
- Wangsanata, S.A. (2021). Konseling Sebaya Berbasis *Online* Guna Menjaga Kualitas Hidup Lansia di Mas Pandemi COVID-19. *KONSELING: Jurnal Ilmiah Bimbingan & Konseling* Vol.2, No.2, Januari 2021, pp. 56-60 DOI: 10.31960/konseling.v2i2.816.
- Weinberg, H. (2020). Online Group Psychotherapy: Challenges and Possibilities During COVID-19: A Practice Review. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice* Vol. 24, No. 3, 201–211 <http://dx.doi.org/10.1037/gdn0000140>
- Weiner, L., Berna, F., Nourry, N., Severac, F., Vidailhet, P., Mengin, A.C. (2020). Efficacy of an online cognitive behavioral therapy program developed for healthcare workers during the COVID-19 pandemic: the REDuction of STress (REST) study protocol for a randomized controlled trial. *Study Protocol Open Access*. Diterbitkan *Online*.
- When, Y., Chen, H., Li, K., Gu, X. (2020). The Challenges of Life Design Counseling in Times of the Coronavirus Pandemic (COVID-19). *Frontiers in Psychology* Vol. 11 Article 1235 doi: 10.3389/fpsyg.2020.01235.
- Wiyono, B.D. (2020). Konseling *Online* untuk Membantu Kesejahteraan Psikologis Anak Saat Pandemi COVID-19. *Prosiding Seminar Nasional FIP 2020* ISBN 978-602-50898-7-9.

Competing interests:

The authors declare that they have no significant competing financial, professional or personal interests that might have influenced the performance or presentation of the work described in this manuscript.
